





































Hadist tersebut memberikan hikmah tentang pentingnya bukti fisik atas kebenaran sebuah pengakuan, atau dapat dipahami bahwa tanpa adanya bukti fisik, maka pengakuan akan dihiraukan .

Profesionalitas sebuah organisasi jasa dapat dilihat dari bukti fisik yang ditampilkan. Hal ini mengandung konsekuensi bahwa sebuah organisasi jasa belum dapat dikatakan profesional ketika organisasi jasa tersebut belum mampu menampilkan bukti fisik yang dapat diindera oleh pelanggan dalam proses penyajian jasanya. Oleh karena itu, organisasi jasa syariah harus mengkreasi bentuk fisik bangunan dan peralatan yang menunjang operasionalnya sedemikian rupa sehingga pelanggan merasa nyaman dan memiliki kepercayaan terhadap organisasi tersebut.

Hal ini ditunjukkan dengan penampilan fisiknya mencerminkan nilai-nilai Islam, mulai dari kenyamanan, ketersediaan fasilitas, kebersihan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan penampilan fisik sebuah organisasi jasa syariah yang dapat membantu setiap muslim untuk meningkatkan keimanan dan ketaqwaannya.

5. *Empathy* menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan perhatian khusus terhadap mereka. Sebuah organisasi jasa syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepehaman tentang kebutuhan pelanggan. Hal ini merupakan wujud kepatuhan penyedia jasa terhadap perintah Allah *Ta'alā* untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain, sebagaimana firman-Nya dalam Qs. An-Nahl (16 : 90), yakni :





(2007:96) mengatakan “*Money is not number one capital in business, the number one is trust*” (Uang bukanlah modal utama dalam bisnis, yang utama adalah kepercayaan ).

Dalam sebuah *research* di Inggris dengan tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki persepsi pengguna praktek perbankan Islam di Inggris. Untuk mencapai tujuan ini para peneliti disediakan bukti empiris tentang sifat sebenarnya dari produk perbankan syariah dan *survey online services*. Pada penelitian ini dilakukan pengambilan sampel 35 orang di Inggris untuk mengukur persepsi mereka dan pemahaman tentang perbankan Islam. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bank syariah sebagai entitas dengan ciri khas yang membedakan mereka dari rekan-rekan mereka. Para responden juga menganggap perbankan Islam sebagai sistem bebas bunga yang dapat melayani peran yang berbeda dalam masyarakat

Mereka memandang bank syariah sebagai lembaga keuangan yang ditandai dengan norma-norma etika. Ada konsensus umum di kalangan responden bahwa bank syariah harus beroperasi menurut hukum Syariah, yang terutama didasarkan pada prinsip PLS (*Profit and Loss Sharing*). Namun, dalam prakteknya sebagian besar bank-bank tidak beroperasi di bawah sistem PLS dan hanya mengikuti sistem berbasis bunga tradisional dengan nama yang berbeda. Sebagai akibatnya, bank-bank Islam harus secara bertahap untuk mengikuti sistem PLS daripada mengandalkan utang produk berbasis keuangan. Hasil lebih lanjut menunjukkan bahwa PLS tidak hanya harus diadopsi oleh bank syariah, tetapi juga oleh bank-bank konvensional di Inggris.

Hal ini menekankan pentingnya sistem PLS dalam sistem ekonomi saat ini dan akan membantu bank-bank untuk bertahan hidup dalam lingkungan bisnis yang kompetitif. Mayoritas responden juga percaya bahwa bank syariah mempromosikan tujuan sosial dengan memberikan kualitas yang unik dari produk dan jasa kepada masyarakat. Terlepas dari mengamati bank syariah sebagai operasi pada sistem berbasis PLS dan mempromosikan kesejahteraan sosial ekonomi, sebaliknya, diyakini bahwa produk-produk dari bank syariah yang mirip dengan bank konvensional di Inggris.

Bank syariah dalam prakteknya hanya memutar nama-nama produk dan layanan yang mereka tawarkan. Ini adalah terutama disebabkan oleh persaingan yang berat yang dihadapi oleh bank syariah dari konvensional. Mereka, para pengguna menuntut pengembalian sebanding deposito mereka. Juga yang menjadi kendala adalah kurangnya kerangka peraturan, keahlian dan prosedur standar dan alat-alat di praktek perbankan syariah. Semua masalah ini menimbulkan sebagai tantangan bagi bank syariah di lingkungan bisnis global. Dengan demikian, adalah penting untuk bank Islam dan bank konvensional menawarkan produk syariah untuk mencerminkan praktek hukum Syariah di perbankan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tidak cukup pemasaran dilakukan oleh bank untuk menciptakan kesadaran tentang produk syariah di pasar lokal. Untuk mewujudkan manfaat penuh dari praktek perbankan syariah pengguna harus sepenuhnya menyadari karakteristik utama dari praktek perbankan syariah. Hal ini juga terlihat dari literatur bahwa banyak bank konvensional kini menawarkan produk











